

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Usaha Batik AL-Sufi

Usaha batik Al-Sufi merupakan usaha batik pertama yang terdapat di Kota Bengkulu, didirikan pada tahun 1998 oleh keluarga sederhana yang berasal dari Sumatra Barat. Seiring zaman usaha ini menjadi usaha keluarga yang selalu diwariskan oleh anak cucu pendiri. Usaha ini mengalami pasang surut mengikuti pasar ekonomi. Pada awalnya usaha ini hanya memotifkan sehelai kain saja dengan motif batik khas Bengkulu yaitu motif besurek yang didapat dari teman pendiri asal asli Bengkulu. Seiring perkembangan zaman kebutuhan menuntut usaha ini untuk lebih berinovasi lagi.

Kebutuhan pelanggan yang semakin mengharuskan usaha ini lebih mementingkan inovasi dan kualitas produk. Banyak hal yang harus dilakukan untuk mencapai perubahan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Apalagi dengan seiring waktu semakin banyak pesaing-pesaing yang bermunculan menuntut usaha ini untuk lebih berinovasi dan mementingkan kualitas produknya.

4.1.2 Karakteristik Responden

Responden yang dijadikan sample dalam penelitian ini adalah para pelanggan Al-Sufi pada bulan April 2013, serta sample dari pembanding yaitu Ovelia Galery. Dalam pengambilan responden dilakukan selama penelitian berlangsung, kurang lebih satu bulan sebanyak 30 responden di Al-Sufi dan

Ovelia Galery. Sample diambil dari para pelanggan itu sendiri yang telah menggunakan produk sebanyak 2 kali. Dengan cara mengisi kuisioner yang telah disediakan.

Table 4.1 Karakteristik Responden

No.	Karakteristik Responden	AL-Sufi		Ovelia Galery	
		Jumlah	Persen (%)	Jumlah	Persen (%)
1.	Jenis Kelamin				
	a. Laki-laki	10	33,3	8	26,6
	b. Perempuan	20	66,7	22	73,4
	Jumlah	30	100	30	100
2.	Pendidikan				
	a. SMA	11	36,7	12	40
	b. Strata 1	19	63,3	18	60
	Jumlah	30	100	30	100
3.	Umur Responden				
	a. 19 – 25	3	10	10	33,3
	b. 26 – 35	10	33,3	12	40
	c. 36 – 45	2	6,7	6	20
	d. >45	15	50	2	6,7
	Jumlah	30	100	30	100

Sumber : Data yang diolah 2013

Pada tabel diatas menunjukkan karakteristik responden pada Al Sufi berdasarkan jenis kelamin lebih tinggi pada perempuan yaitu 66,7% dan pada ovelia gallery 73,4%. Persentase pada ovelia galery lebih tinggi dikarenakan jumlah sampel berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki. Hal ini disebabkan karena model busana yang diproduksi oleh usaha batik Al-Sufi lebih formal dibandingkan ovelia gallery sehingga pada ovelia gallery konsumen perempuan sedikit lebih banyak.

Pada karakteristik responden berdasarkan pendidikan menunjukkan bahwa persentase strata 1 lebih tinggi pada usaha batik Al-Sufi. Ditunjukkan dengan persentase 63,3%, sedangkan ovelia gallery 60%. Hal ini disebabkan semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin seseorang lebih memperhatikan penampilan. Pada usaha batik Al-Sufi produk yang dihasilkan lebih formal dibandingkan ovelia gallery sehingga cocok dikenakan pada acara formal.

Pada karakteristik responden berdasarkan umur, pada umur 19-25tahun persentase pada ovelia gallery lebih tinggi yaitu 33,3% dibandingkan dengan Al-Sufi dengan persentase 10%. Pada usia 26-35tahun ovelia gallery 40% dan Al-Sufi 33,3% selanjutnya pada usia 36-45% masih diungguli oleh ovelia gallery dengan persentase mencapai 20% dan Al-Sufi hanya 6,7%. Dari ketiga rentang umur tersebut, persentase ketiganya lebih tinggi pada ovelia gallery, hal ini disebabkan karena model busana dari ovelia gallery lebih banyak menarik minat usia lebih muda yang cenderung lebih mengutamakan model dibandingkan kualitas.

Pada karakteristik responden dengan rentang usia lebih dari 45 tahun, pada usaha batik Al-Sufi memiliki persentase lebih tinggi yaitu 50% dibandingkan dengan persentase ovelia gallery dengan persentase 6,7%. Hal ini disebabkan karena usaha batik Al-Sufi sudah berdiri lebih dahulu dibandingkan ovelia gallery, sehingga pelanggan yang berusia lebih dari 45 tahun lebih banyak. Selain itu semakin tinggi tingkat pendidikan dan usia seseorang lebih mengutamakan kualitas dibandingkan dengan model busana.

4.1.3 Pengumpulan Suara Pelanggan

Setelah ditemukan beberapa responden dan didapat karakteristiknya maka tahap selanjutnya adalah menginputkan data hasil pengisian kuisioner. Pada tahap ini ditemukan rata-rata hasil jawaban responden pada setiap indikator dimensi kualitas. Hasil dari penyebaran kuisioner atau suara pelanggan dapat dilihat pada tabel 4.2 sampai dengan 4.5 di bawah ini.

Tabel 4.2 Suara pelanggan untuk produk yang diharapkan pada usaha Batik Al – Sufi

Dimensi	Indikator	Produk Yang Diharapkan					Rata-rata
		STS	TS	N	S	SS	
		1	2	3	4	5	
A. Peforma	1. Jahitan batik Al – Sufi sangat rapi			1	8	21	4,67
	2. Motif batik Al – Sufi sangat beragam			2	9	19	4,57
B. Features	1. Batik Al – Sufi menggunakan pelapis (kaos dalaman)			1	18	11	4,33
	2. Batik Al – Sufi menggunakan accesories tambahan		4	5	21		3,57
C. Keandalan	1. Ukuran batik Al – Sufi sangat pas			5	13	12	4,23
	2. Bahan yang digunakan batik Al – Sufi sangat baik			3	14	13	4,33
	3. Jahitan batik Al – Sufi sangat kuat				13	17	4,57
D. Konformitas	1. Desain yang dihasilkan batik Al – Sufi sangat banyak				23	7	4,23
	2. Perpaduan warna batik Al – Sufi sangat bagus			6	22	2	3,87
E. Daya Tahan	1. Batik Al – Sufi tahan lama			2	25	3	4,03
	2. Batik Al – Sufi tidak luntur				14	16	4,53
F. Kemampuan pelayanan	1. Penyelesaian batik Al – Sufi sangat tepat waktu				2	28	4,93
	2. Proses pemesanan batik Al – Sufi mudah dan cepat			14	16		3,53
G. Estetika	1. Batik Al – Sufi mencerminkan ciri khas Bengkulu			8	22		3,73
	2. Batik Al – Sufi sangat indah dan menarik			3	22	5	4,07
	3. Gambar tambahan batik Al – Sufi yang tidak mencolok			17	13		3,43
H. Kualitas yang dipersepsikan	1. Batik Al – Sufi mempunyai image dimasyarakat			3	14	13	4,33

Ket : 1. STS = Sangat tidak setuju
 2. TS = Tidak setuju
 3. N = Netral/Cukup setuju
 4. S = Setuju
 5. SS = Sangat setuju

Tabel 4.3 Suara pelanggan untuk kinerja Batik Al – Sufi

Dimensi	Indikator	Kinerja Al - Sufi					Rata-rata
		STS	TS	N	S	SS	
		1	2	3	4	5	
A. Peforma	1. Jahitan batik Al – Sufi sangat rapi			1	12	17	4,53
	2. Motif batik Al – Sufi sangat beragam			1	18	11	4,33
B. Features	1. Batik Al – Sufi menggunakan pelapis (kaos dalaman)				7	23	4,77
	2. Batik Al – Sufi menggunakan accesories tambahan			7	14	9	4,07
C. Keandalan	1. Ukuran batik Al – Sufi sangat pas		1	3	11	15	4,33
	2. Bahan yang digunakan batik Al – Sufi sangat baik			2	9	19	4,57
	3. Jahitan batik Al – Sufi sangat kuat			1	4	25	4,8
D. Konformitas	1. Desain yang dihasilkan batik Al – Sufi sangat banyak			5	19	6	4,03
	2. Perpaduan warna batik Al – Sufi sangat bagus			11	11	8	3,9
E. Daya Tahan	1. Batik Al – Sufi tahan lama			3	14	13	4,33
	2. Batik Al – Sufi tidak luntur				1	29	4,97
F. Kemampuan pelayanan	1. Penyelesaian batik Al – Sufi sangat tepat waktu			2	18	10	4,27
	2. Proses pemesanan batik Al – Sufi mudah dan cepat				21	9	4,3
G. Estetika	1. Batik Al – Sufi mencerminkan ciri khas Bengkulu				19	11	4,37
	2. Batik Al – Sufi sangat indah dan menarik				13	17	4,57
	3. Gambar tambahan batik Al – Sufi yang tidak mencolok				21	9	4,3
H. Kualitas yang dipersepsikan	1. Batik Al – Sufi mempunyai image dimasyarakat			2	19	9	4,23

Ket : 1. STS = Sangat tidak setuju
 2. TS = Tidak setuju
 3. N = Netral/Cukup setuju
 4. S = Setuju
 5. SS = Sangat setuju

Tabel 4.4 Suara pelanggan untuk produk yang diharapkan pada usaha Batik Ovelia Galery

Dimensi	Indikator	Produk Yang Diharapkan					Rata-rata
		STS	TS	N	S	SS	
		1	2	3	4	5	
A. Peforma	1. Jahitan batik Ovelia Galery sangat rapi			2	11	17	4,5
	2. Motif batik Ovelia Galery sangat beragam			1	19	10	4,3
B. Features	1. Batik Ovelia Galery menggunakan pelapis (kaos dalaman)		9	9	10	2	3,17
	2. Batik Ovelia Galery menggunakan accesories tambahan		12	6	7	5	3,17
C. Keandalan	1. Ukuran batik Ovelia Galery sangat pas			9	11	10	4,03
	2. Bahan yang digunakan batik Ovelia Galery sangat baik			3	18	9	4,2
	3. Jahitan batik Ovelia Galery sangat kuat			1	18	11	4,33
D. Konformitas	1. Desain yang dihasilkan batik Ovelia Galery sangat banyak		2	6	11	11	4,03
	2. Perpaduan warna batik Ovelia Galery sangat bagus			1	18	11	4,33
E. Daya Tahan	1. Batik Ovelia Galery tahan lama				14	16	4,53
	2. Batik Ovelia Galery tidak luntur		1	1	15	13	4,33
F. Kemampuan pelayanan	1. Penyelesaian batik Ovelia Galery sangat tepat waktu			3	15	12	4,3
	2. Proses pemesanan batik Ovelia Galery mudah dan cepat			1	13	16	4,5
G. Estetika	1. Batik Ovelia Galery mencerminkan ciri khas Bengkulu		8	8	7	7	3,43
	2. Batik Ovelia Galery sangat indah dan menarik		5	3	16	6	3,77
	3. Gambar tambahan batik Ovelia Galery yang tidak mencolok		5	10	12	3	3,43
H. Kualitas yang dipersepsikan	1. Batik Ovelia Galery mempunyai image dimasyarakat		1	8	15	6	3,87

Ket : 1. STS = Sangat tidak setuju
 2. TS = Tidak setuju
 3. N = Netral/Cukup setuju
 4. S = Setuju
 5. SS = Sangat setuju

Tabel 4.5 Suara pelanggan untuk kinerja pada usaha Batik Ovelia Galery

Dimensi	Indikator	Kinerja Ovelia Galery					Rata-rata
		STS	TS	N	S	SS	
		1	2	3	4	5	
A. Peforma	1. Jahitan batik Ovelia Galery sangat rapi			3	14	13	4,33
	2. Motif batik Ovelia Galery sangat beragam		10	5	14	1	3,2
B. Features	1. Batik Ovelia Galery menggunakan pelapis (kaos dalaman)		10	3	11	6	3,43
	2. Batik Ovelia Galery menggunakan accesories tambahan			9	16	5	3,87
C. Keandalan	1. Ukuran batik Ovelia Galery sangat pas		1	2	23	4	4
	2. Bahan yang digunakan batik Ovelia Galery sangat baik		5	9	10	6	3,57
	3. Jahitan batik Ovelia Galery sangat kuat			1	22	7	4,2
D. Konformitas	1. Desain yang dihasilkan batik Ovelia Galery sangat banyak		1	3	12	14	4,3
	2. Perpaduan warna batik Ovelia Galery sangat bagus		1	7	18	4	3,83
E. Daya Tahan	1. Batik Ovelia Galery tahan lama		7	4	15	4	3,53
	2. Batik Ovelia Galery tidak luntur		2	1	21	6	4,03
F. Kemampuan pelayanan	1. Penyelesaian batik Ovelia Galery sangat tepat waktu			8	18	4	3,87
	2. Proses pemesanan batik Ovelia Galery mudah dan cepat			1	22	7	4,2
G. Estetika	1. Batik Ovelia Galery mencerminkan ciri khas Bengkulu		8	6	8	8	3,53
	2. Batik Ovelia Galery sangat indah dan menarik			2	16	12	4,33
	3. Gambar tambahan batik Ovelia Galery yang tidak mencolok		3	10	8	9	3,77
H. Kualitas yang dipersepsikan	1. Batik Ovelia Galery mempunyai image dimasyarakat	1	2	11	12	4	3,53

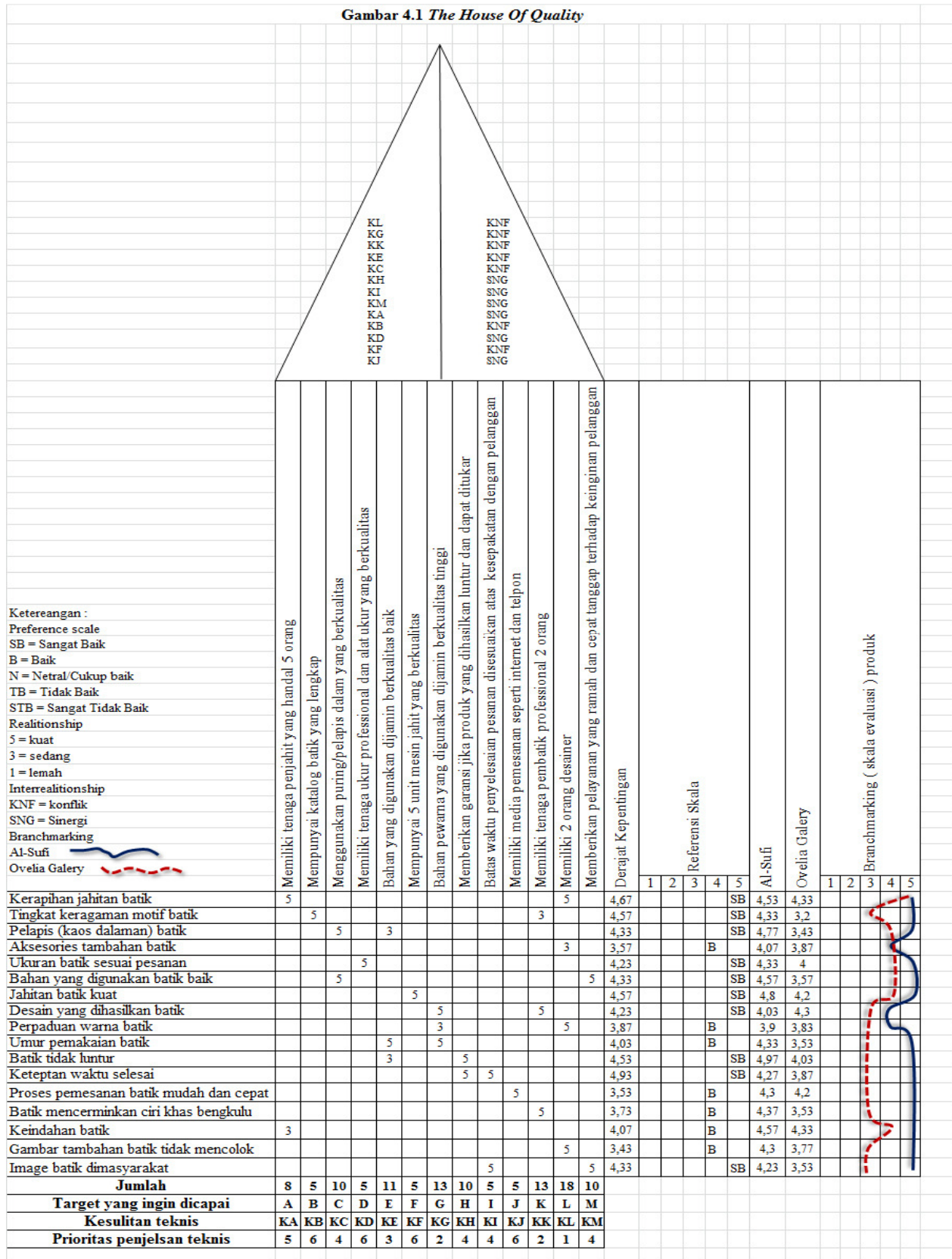
Ket : 1. STS = Sangat tidak setuju
 2. TS = Tidak setuju
 3. N = Netral/Cukup setuju
 4. S = Setuju
 5. SS = Sangat setuju

Dari tabel 4.2 sampai dengan tabel 4.5 kita bisa melihat berapa jumlah responden yang memberikan nilai (1)/sangat tidak setuju, (2)/tidak setuju, (3)/Netral/Cukup setuju, (4)/sangat setuju, (5)/sangat tidak setuju, dan hasil rata-rata setiap indikator dimensi kualitas. Itu adalah hasil pengumpulan suara pelanggan dari usaha batik Al – Sufi dan Ovelia Galery sebagai pembandingan, yang akan digunakan untuk penyusunan rumah kualitas (*house of quality*) dan analisis data.

4.1.4 Penyusunan Gambar *House of Quality*

Pada tahap ini penginputan indikator-indikator pada rumah kualitas yang diambil dari hasil kuisioner serta dapat dilihat hubungan – hubungan yang diperoleh dari jawaban kuisioner responden.

Gambar 4.1 *The House Of Quality*



4.1.5 Analisa Pengolahan Data

Pada tahap ini, penelitian dilakukan dengan mengumpulkan seluruh data dan kemudian data diolah. Dari hasil olahan data tersebut, memudahkan untuk menyusun rumah kualitas serta selesai penyusunan rumah kualitas hasil akhir dari penelitian ini dapat dianalisa.

4.1.5.1.1 Analisa Derajat Kepentingan

Data keinginan dan kebutuhan pelanggan diperoleh dengan menggunakan kuisisioner pertama dengan jumlah 30 responden. Kuisisioner A berisikan daftar pertanyaan mengenai *features*, *keandalan*, *konformitas*, *daya tahan*, *kemampuan pelayanan*, *estetika* dan *kualitas yang dipersepsikan*. Kuisisioner tersebut berisi daftar pertanyaan – pertanyaan yang merupakan indikator-indikator keinginan pelanggan yang teridentifikasi oleh peneliti dengan cara observasi dan wawancara secara lisan dengan pelanggan dan pihak karyawan. Setelah didapat data yang dibutuhkan dari pelanggan, maka atribut-atribut tersebut akan digunakan sebagai acuan dalam pengolahan data selanjutnya.

4.1.6 Bobot Dan Simbol Penilaian Masing-Masing Indikator

Setiap indikator diberi bobot dan simbol yang jelas agar pihak pemilik usaha memahami referensi skala yang telah dicapai maupun yang akan dicapai guna menghitung rata-rata bobot derajat kepentingan. Untuk indikator kualitas ini yang dianggap baik diberi bobot 5, sedangkan yang kurang baik diberi bobot 1. selain diberi bobot, indikator diberi penilaian kinerja yang dilakukannya

4.1.7 Analisa Derajat Kepentingan Atau Bobot Masing-masing Indikator

Derajat kepentingan digunakan untuk memposisikan setiap keinginan ataupun kebutuhan pelanggan dalam bentuk data kualitatif dan kuantitatif dengan tujuan memprioritaskan keinginan atau kebutuhan pelanggan. Data kualitatif tersebut diperoleh dari kuisioner yang berupa skala nilai. Skala yang digunakan adalah 1 sampai 5 yang identifikasi sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Penting (STP)

2 = Tidak Penting (TP)

3 = Netral/cukup (C)

4 = Penting (P)

5 = Sangat Penting (SP)

Pemberian bobot dimulai dari indicator yang sangat penting dengan bobot (5) sampai dengan atribut sangat tidak setuju dengan nilai (1) bobot masing-masingpelanggan rerata. Hasil perhitungan rerata dapat dilihat di bawah ini

$$X = \frac{\sum DK_i}{n} \dots \dots \dots (x1)$$

Ket :

x1 = derajat /bobot kinerja

DKi = derajat kinerja ke-i

n = Jumlah responden

Adapun hasil perhitungan rerata dari derajat dapat dilihat pada table 4.6 dibawah ini (halaman 45) :

Tabel 4.6 Derajat Kepentingan Indikator Setiap Dimensi Kualitas Pada Usaha Batik AL-Sufi Kota Bengkulu

Dimensi	Indikator	Derajat kepentingan produk yang diharapkan	Simbol	Derajat kepentingan kinerja batik Al - Sufi	Simbol
A. Peforma	1. Kerapian Jahitan Batik Al-Sufi	4,67	SP	4,53	SB
	2. Tingkat keragaman motif batik AL-Sufi	4,57	SP	4,33	SB
B. Features	1. Pelapis (kaos dalam) Batik Al-Sufi	4,33	SP	4,77	SB
	2. Aksesoris tambahan batik AL-Sufi	3,57	P	4,07	B
C. Keandalan	1. Ukuran Batik Al-Sufi sesuai dengan ukuran yang dipesan	4,23	SP	4,33	SB
	2. Bahan yang digunakan batik AL-Sufi baik	4,33	SP	4,57	SB
	3. Jahitan batik AL-Sufi kuat	4,57	SP	4,8	SB
D. Konformitas	1. Desain yang dihasilkan Batik Al-Sufi cukup banyak	4,23	SP	4,03	B
	2. Perpaduan warna batik Al-Sufi pas	3,87	P	3,9	B
E. Daya tahan	1. Umur pemakaian batik AL-Sufi cukup lama	4,03	P	4,33	SB
	2. Batik A-Sufi tidak luntur	4,53	SP	4,97	SB
F. Kemampuan pelayanan	1. Ketepatan waktu penyelesaian pesanan	4,93	SP	4,27	SB
	2. Proses pemesanan batik AL- Sufi mudah dan cepat	3,53	P	4,3	SB
G. Estetika	1. Batik AL-Sufi mencerminkan ciri khas Bengkulu	3,73	P	4,37	SB
	2. Keindahan batik AL-Sufi	4,07	P	4,57	SB
	3. Gambar tambahan / pendukung batik AL-Sufi yang tidak mencolok	3,43	P	4,3	SB
H. Kualitas yang dipersepsikan	1. Image batik AL-Sufi di masyarakat	4,33	SP	4,23	SB
Jumlah		70,95		74,67	

Sumber : hasil olahan data 2013

Dari tabel 4.6 derajat kepentingan kualitas produk di atas terlihat bahwa indicator yang memiliki nilai tinggi dan yang di anggap baik adalah performa dinilai sangat penting oleh responden, karna bagi responden penampilan sangat penting dan itu sudah terdapat pada produk yang dihasilkan AL-Sufi selain itu juga pada indicator-indikator lainnya juga terdapat nilai tinggi seperti features yang dinilai sangat penting yang mengartikan bahwa produk yang terdapat pada Al-Sufi sudah terdapat nilai tambah pada accessories dan produk-produk yang mendukung lainnya, pada indicator keandalan terdapat nilai sangat penting keandalan produk yang dihasilkan AL-Sufi sudah sangat baik responden melihat hal ini positif. Pada indicator konformitas dinilai positif pada produk AL-Sufi namun pada indicator kemampuan pelayanan perlu ditingkatkan lagi karena banyak terdapat permintaan akan produk masih beberapa kekurangan seperti halnya waktu penyelesaian yang dijanjikan masih sering tidak sesuai harapan pelanggan. Indikator daya tahan responden menilai positif umur pemakaian pada produk sudah sesuai dengan keinginan mereka karena produk yang dihasilkan AL-Sufi cukup tahan lama, untuk indicator estetika cukup penting dinilai oleh responden karena ini mencerminkan ciri khas Bengkulu. Pelanggan menganggap ini cukup penting. Kualitas yang dipersepsikan dinilai responden sangat penting, ini menjelaskan bahwa image atau nama dari usaha ini sudah melekat pada pelanggan, kesimpulannya untuk produk AL-Sufi dinilai 74,67 oleh responden ini menerangkan bahwasanya mereka menilai positif akan produk dan responden sudah merasa puas dibandingkan dengan usaha pesaing yaitu Ovelia Galery yang bernilai 65,52. dapat di lihat pada tabel 4.7 berikut (halaman 47) :

Tabel 4.7 Derajat Kepentingan Indikator Setiap Dimensi Kualitas Pada Usaha Batik Ovelia Galery Kota Bengkulu

Dimensi	Indikator	Derajat kepentingan produk yang diharapkan	Simbol	Derajat kepentingan Kinerja batik Ovelia Galery	Simbol
A. Peforma	1. Kerapian Jahitan Batik Ovelia Galery	4,5	SP	4,33	SB
	2. Tingkat keragaman motif batik Ovelia Galery	4,3	SP	3,2	N
B. Features	1. Dengan pelapis (kaos dalam) Batik Ovelia Galery	3,17	N	3,43	B
	2. Aksesoris tambahan batik Ovelia Galery	3,17	N	3,87	B
C. Keandalan	1. Ukuran Batik Ovelia Galery sesuai dengan ukuran yang dipesan	4,03	P	4	B
	2. Bahan yang digunakan batik Ovelia Galery baik	4,2	SP	3,57	B
	3. Jahitan batik Ovelia Galery kuat	4,33	SP	4,2	SB
D. Konformitas	1. Desain yang dihasilkan Batik Ovelia Galery cukup banyak	4,03	P	4,3	SB
	2. Perpaduan warna batik Ovelia Galery pas	4,33	SP	3,83	B
E. Daya tahan	1. Umur pemakaian batik Ovelia Galery cukup lama	4,53	SP	3,53	B
	2. Batik Ovelia Galery tidak luntur	4,33	SP	4,03	B
F. Kemampuan pelayanan	1. Ketepatan waktu penyelesaian pesanan	4,3	SP	3,87	B
	2. Proses pemesanan batik Ovelia Galery mudah dan cepat	4,5	SP	4,2	B
G. Estetika	1. Batik Ovelia Galery mencerminkan ciri khas bengkulu	3,43	P	3,53	B
	2. Keindahan batik Ovelia Galery	3,77	P	4,33	SB
	3. Gambar tambahan/pendukung batik Ovelia Galery yang tidak mencolok	3,43	P	3,77	B
H. Kualitas yang dipersepsikan	1. Image batik Ovelia Galery di masyarakat	3,87	P	3,53	B
Jumlah		68,22		65,52	

Sumber : hasil olahan data 2013

Dari tabel 4.7 derajat kepentingan kualitas produk di atas untuk Ovelia Galery terlihat bahwa indikator yang memiliki nilai tinggi dan dianggap baik oleh pelanggannya adalah dimensi peforma pada indikator kerapian Jahitan Batik Ovelia Galery dan dimensi estetika pada indikator keindahan batik Ovelia Galery dengan nilai 4,33, ini menjelaskan bahwa Ovelia Galery lebih menonjol pada indikator itu. Banyak terdapat perbedaan yang dapat dilihat, ini membuktikan bahwa Al-Sufi lebih baik dari produk yang dihasilkan Ovelia Galery, terlihat pada indicator yang dinilai pelanggan Al-Sufi bernilai lebih banyak positif dibandingkan produk yang dihasilkan Ovelia Galery. Dapat dilihat pada table 4.8 di bawah ini perbandingan antara nilai yang di dapat Al-Sufi dan Ovelia Galery.

(halaman 49)

Tabel 4.8 Kinerja AI – Sufi Dan Ovelia Galery

Dimensi	Indikator	Derajat kepentingan kinerja batik AI - Sufi	Derajat kepentingan kinerja batik Ovelia Galery	GAP
A. Peforma	1. Kerapihan Jahitan Batik	4,53	4,33	0,2
	2. Tingkat Keragaman Motif Batik	4,33	3,2	1,13
B. Features	1. Pelapis (kaos dalam) Batik	4,77	3,43	1,34
	2. Aksesoris tambahan batik	4,07	3,87	0,2
C. Keandalan	1. Ukuran Batik sesuai dengan ukuran yang dipesan	4,33	4	0,33
	2. Bahan yang digunakan batik baik	4,57	3,57	1
	3. Jahitan batik kuat	4,8	4,2	0,6
D. Konformitas	1. Desain yang dihasilkan Batik cukup banyak	4,03	4,3	-0,27
	2. Perpaduan warna batik pas	3,9	3,83	0,07
E. Daya Tahan	1. Umur pemakaian batik cukup lama	4,33	3,53	0,8
	2. Batik tidak luntur	4,97	4,03	0,94
F. Kemampuan Pelayanan	1. Ketepatan waktu penyelesaian pesanan	4,27	3,87	0,4
	2. Proses pemesanan batik mudah dan cepat	4,3	4,2	0,1
G. Estetika	1. Batik mencerminkan ciri khas Bengkulu	4,37	3,53	0,84
	2. Keindahan batik	4,57	4,33	0,24
	3. Gambar tambahan/pendukung batik yang tidak mencolok	4,3	3,77	0,53
H. Kualitas yang dipersepsikan	1. Image batik di masyarakat	4,23	3,53	0,7
Jumlah		74,67	65,52	9,15

Sumber : hasil olahan data 2013

Dari tabel 4.8 di atas dapat kita lihat bahwasanya terdapat gap antara nilai yang didapat Al-Sufi dan Ovelia Galery. Pada dimensi Performa terdapat jarak nilai sebesar 0,2 dan 1,13 lebih besar nilai yang didapat Al-Sufi di bandingkan Ovelia Galery, berarti responden atau pelanggan lebih mengunggulkan kinerja Al-Sufi daripada Ovelia Galery dalam menghasilkan kerapian jahitan dan tingkat keragaman motif. Pada dimensi Features terlihat gap sebesar 1,34 dan 0,2 yang berarti bahwa Al-Sufi lebih baik dalam menghasilkan puring atau pelapis dalaman yang digunakan batik dan aksesoris tambahan lebih menarik. Pada dimensi keandalan diperoleh gap sebesar 0,33, 1, dan 0,6, yang berarti AL-Sufi juga lebih mengungguli produk Ovelia Galery dalam hal ketepatan ukuran yang dihasilkan sesuai dengan pesanan pelanggan, bahan yg digunakan Al – Sufi juga lebih baik dan jahitan batik Al – Sufi lebih kuat. Sedangkan pada dimensi Konformitas desain batik yang dihasilkan cukup banyak bernilai negatif atau sebesar -0,27 yang artinya Ovelia Galery mengungguli atau memiliki desain batik yang lebih banyak dibandingkan Al-Sufi. Perpaduan warna batik pas memiliki gap sebesar 0,07, Al-Sufi sedikit lebih mengungguli dari pada produk Ovelia Galery. Untuk dimensi Daya tahan terdapat gap sebesar 0,8 dalam hal umur pemakaian produk lebih diunggulkan produk yang dihasilkan Al-Sufi.

Batik tidak luntur memiliki gap sebesar 0,94 yang berarti Al-Sufi juga mengungguli dari Ovelia Galery dalam hal kelunturan produk. Pada dimensi Kemampuan pelayanan indikator Ketepatan waktu penyelesaian memiliki gap sebesar 0,4 yang berarti Al-Sufi lebih tepat waktu dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan dari pada Ovelia Galery dan Proses pemesanan batik mudah dan cepat

memiliki gap sebesar 0,1 artinya tidak terlalu berbeda antara Al-Sufi dan Ovelia Galery dalam hal proses pemesanan produk yang diinginkan pelanggan. Estetika dengan indikator Batik yang dihasilkan mencerminkan ciri khas daerah Bengkulu memiliki gap sebesar 0,84 berarti Al-Sufi lebih terlihat ciri khas Bengkulu dibandingkan produk yang dihasilkan Obvelia Galery. Gambar yang tidak mencolok memiliki gap sebesar 0,53 yang berarti Al-Sufi lebih kreatif dibandingkan dengan Ovelia Galery. Pada indikator terakhir mengenai image batik di masyarakat terdapat gap sebesar 0,7 yang berarti pandangan masyarakat terhadap batik yang dihasilkan antara Al-Sufi dan Ovelia Galery produk yang lebih baik adalah produk yang dihasilkan Al-Sufi.

Terlihat dari total gap yang dinilai pelanggan sebesar 9,15 berarti Al-Sufi sudah lebih mengungguli Ovelia Galery dalam menghasilkan Produk yang berkualitas. Dilihat dari sudut pandang berbeda, beberapa pelanggan yang mengisi kuisioner juga sempat dilakukan wawancara dan di ambil rata-rata yang jawabannya hampir sama. Adapun hasil wawancara sebagai berikut :

1. indicator Performa

- a. Kerapian jahitan batik AL-Sufi

Jawaban “ *kerapian jahitan sangat penting karena selain dari ketahanan pakaian, juga akan lebih membuat indah dari pakaian tersebut untuk produk yang dihasilkan AL-Sufi sudah sangat baik*”

- b. Tingkat keragaman motif pada AL-Sufi

Jawaban “ *motif pada suatu pakaian sangat penting karena menambah nilai dari suatu produk tersebut untuk produk yang dihasilkan Al-Sufi*

sudah banyak terdapat motif yang tidak mengurangi motif cirri khas daerah Bengkulu sendiri”

2. Indicator Features

a. Pelapis (kaos dalaman) batik AL-Sufi

Jawaban “ kaos dalam sangat membantu kenyamanan memakai suatu pakaian ini sangat penting, produk AL-Sufi sudah memakai kaos dalam yang berkualitas karena nyaman saat menggunakannya “

b. Accesories tambahan Batik AL-Sufi

Jawaban “ accessories akan menambah nilai akan suatu produk jadi sangat penting dalam pembuatan suatu prodek, pada produk yang dihasilkan AL-Sufi sudah terdapat accessories tambahan yang tidak mencolok dan digemari”

3. Indikator keandalan

a. Ukuran batik AL-Sufi yang dipesan sesuai dengan ukuran pemesanan

Jawaban “ ukuran yang sesuai dengan pesanan pelanggan sangat penting ini menunjukan keandalan dalam proses penjahitan, untuk produk AL-Sufi pesanan-pesana sudah pas dengan pelanggan”

b. Kualitas bahan yang digunakan AL-Sufi

Jawaban “ kualitas bahan yang digunakan AL-Sufi beragam dan sesuai dengan harga, bahan yang digunakan sangat penting karena ini berpengaruh banyak hal. Produk AL-Sufi banyak menyediakan bahan – bahan sesuai dengan pesanan dan harga yang diminta pelanggan”

c. Jahitan AL-Sufi

Jawaban “ *jahitan sangat penting karena selain dari keindahan di pandang juga yang utama adalah ketahanan dari suatu pakaian, produk AL-Sufi yang dihasilkan sudah sangat baik*”

4. Indikator Konformitas

a. Desain yang dihasilkan AL-Sufi beragam

Jawaban “ *Desain sangat penting karena ini berkaitan dengan keindahan dan daya tarik untuk pelanggan. Produk AL-Sufi memiliki banyak desain sehingga pelanggan bisa memiliki kesempatan memilih atau melihat lebih banyak sehingga menemukan seperti mereka inginkan*”

b. Perpaduan warna batik AL-Sufi pas

Jawaban “ *warna sangat mendukung dan penting untuk sebuah pakaian, AL-Sufi sudah menghasilkan warna-warna yang pas tidak terlalu mencolok dan digemari pelanggan*”

5. Indikator Daya Tahan

a. Umur Produk AL-Sufi cukup lama

Jawaban “*Umur pemakaian sangat penting karena disini dapat dilihat kualitas produk bagi pandangan konsumen maka semakin lama umur pakaian itu semakin bagus kualitas yang digunakan. Produk AL-Sufi sudah baik ini terlihat dari persepsi para pelanggan yang menggunakan produk AL-Sufi*”

b. Batik Al-Sufi tidak luntur

Jawaban “ *suatu pakaian luntur atau tidak itu sangat penting, keik pewarna mengalami kelunturan maka warna pada pakaian mengalami kerusakan ini sangat penting pada pakaian, produk Al-Sufi perwarnanya sangat bagus tahan lama dan tidak mudah pudar apalagi luntur*”

6. Indikator Kemampuan Pelayanan

a. Ketepatan waktu selesai pesanan

Jawaban “ *ketepatan waktu penyelesaian sangat penting karena ini akan membuat image suatu perusahaan menjadi lebih baik. Al-Sufi masih mengalami beberapa kelemahan untuk ini namun keterlambatan itu tidak terlalu lama sehingga pelanggan bisa menerima kekurangan itu* “

b. Proses pemesanan batik Al-Sufi mudah dan cepat

Jawaban “ *proses pemesanan sangat penting, karena pelanggan lebih sering melakukan pemesanan ketika itu mudah dijangkau dan cepat , Al-Sufi masih melakukan pemesanan dating ke tempat usaha*”

7. Indikator Estetika

a. Batik AL-Sufi Mencerminkan khas Bengkulu

Jawaban “ *Ciri khas Bengkulu atau daerah sendiri sangat penting ini mencerminkan dari usaha batik AL-Sufi, karena terkenal akan batik Besurek khas Bengkulu. Al-Sufi sudah mendapatkan itu mereka sudah dinilai pelanggan sangat baik dalam membuat batik Besurek*”

b. Keindahan batik AL-Sufi

Jawaban “ *keindahan pada suatu pakaian penting ini akan membuat daya tarik pelanggan sendiri. Batik yang dihasilkan AL-Sufi mencerminkan bati Bengkulu yang diperpadui dengan inovasi-inovasi modern lainnya sehingga membuat produk yang dihasilkan sangatlah indah*”

8. Indikator kualitas yang dipersepsikan

a. Image batik AL-Sufi di Masyarakat

Jawaban “ *batik AL-Sufi sudah sangat terkenal karena usaha ini sudah lama dan masyarakat sudah tidak asing lagi. Image yang dihasilkan juga sangat baik karena dari dahulu sampai sekarang produk yang dihasilkan beragam dan sangat baik kualitasnya juga sangat baik sehingga pelanggan kembali berdatangan baik pelanggan baru maupun yang lama* “

4.1.8 Parameter Teknik / Penjelasan Teknis yang Dianggap Penting oleh Pengusaha AL-Sufi

Parameter teknik merupakan wujud penerjemahan dari keinginan atau kebutuhan konsumen, dari keinginan atau kebutuhan konsumen tersebut diterjemahkan dalam bahasa teknik yang dapat diukur untuk menentukan target yang akan dicapai dan untuk menentukan apakah akan dinaikan atau diturunkan.

Tabel 4.9 Parameter Teknik Atau Penjelasan Teknis Yang Dianggap Penting Oleh AL-Sufi

No.	Parameter Teknik
1.	Memiliki tenaga penjahit yang handal 5 orang
2.	Mempunyai katalog batik yang lengkap
3.	Menggunakan puring/pelapis dalam yang berkualitas
4.	Memiliki tenaga ukur professional dan alat ukur yang berkualitas
5.	Bahan yang digunakan dijamin berkualitas baik
6.	Mempunyai 5 unit mesin jahit yang berkualitas
7.	Bahan pewarna yang digunakan dijamin berkualitas tinggi
8.	Memberikan garansi jika produk yang dihasilkan luntur dan dapat ditukar
9.	Batas waktu penyelesaian pesanan disesuaikan atas kesepakatan dengan pelanggan
10.	Memiliki media pemesanan seperti internet dan telpon
11.	Memiliki tenaga pembatik professional 2 orang
12.	Memiliki 2 orang desainer profesional
13.	Memberikan pelayanan yang ramah dan cepat tanggap terhadap keinginan pelanggan

Sumber : Data yang diolah dari hasil wawancara 2013

Melihat tabel di atas terdapat parameter teknik yang dianggap penting oleh pemilik usaha AL-Sufi dalam menentukan kualitas produk. Parameter teknik di atas sudah mewakili hal penting yang ingin atau dianggap penting dalam pencapaian kualitas yang dapat memenuhi harapan pelanggan. Adapun hasil wawancara dengan pemilik AL-Sufi terdapat 13 Indikator yang dirasa penting dan berpengaruh terhadap Produk yang dihasilkan AL-Sufi.

Pertanyaan 1.

Parameter teknik apa yang dirasa penting jika dilihat dari indikator performa ?

Jawaban :

1. Jahitan batik yang dihasilkan lebih rapi
2. Banyaknya keragaman motif batik yang dihasilkan

Dan yang telah dilakukan oleh AL-Sufi yaitu :

1. Memiliki tenaga penjahit yang handal 5 orang

2. Mempunyai katalog batik yang lengkap

Pertanyaan 2

Parameter teknik apa saja yang dirasa penting jika dilihat dari indicator Features ?

Jawaban :

1. Kualitas kaos dalam yang digunakan pada batik baik

Dan yang telah dilakukan oleh AL-Sufi yaitu :

1. Yang telah dilakukan AL-Sufi yaitu, membuat pelapis (kaos dalam) yang terbuat dari bahan berkualitas sehingga menghasilkan kenyamanan dalam pemakaiannya..

Pertanyaan 3

Parameter teknik apa saja yang dirasa penting jika dilihat dari indicator keandalan ?

Jawaban :

1. Kesesuaian ukuran batik dengan pesanan pelanggan

2. Kualitas bahan yang digunakan batik baik

3. Jahitan yang dihasilkan pada batik tidak mudah rusak

Dan yang telah dilakukan oleh AL-Sufi yaitu :

1. Memiliki tenaga ukur professional dan alat ukur yang berkualitas

2. Bahan yang digunakan dijamin berkualitas baik

3. Mempunyai 5 unit mesin jahit yang berkualitas

Pertanyaan 4

Parameter teknik apa saja yang dirasa penting jika dilihat dari indicator Konformitas ?

Jawaban :

1. Warna yang dihasilkan pada batik sesuai selera pelanggan

Dan yang telah dilakukan oleh AL-Sufi yaitu :

1. Dalam proses pewarnaan dipilih bahan warna yang baik dan dilakukan dengan rapi sehingga pewarnaan rapi dan berkarakter. Pemilihan warna disesuaikan dengan pesanan pelanggan.

Pertanyaan 5

Parameter teknik apa saja yang dirasa penting jika dilihat dari indikator Daya tahan ?

Jawaban

1. Batik yang dihasilkan tidak mudah luntur

Dan yang telah dilakukan oleh AL-Sufi yaitu :

1. Bahan pewarna menggunakan bahan yang berkualitas serta proses pewarnaan dilakukan berulang sehingga warna yang dihasilkan benar-benar melekat pada dasar pakaian dan tidak akan luntur.

Pertanyaan 6

Parameter teknik apa saja yang dirasa penting jika dilihat dari indikator Kemampuan pelayanan ?

Jawaban :

3. Ketepatan waktu penyelesaian batik sesuai dengan kesepakatan
4. Proses pemesanan batik mudah dan cepat

Dan yang telah dilakukan oleh AL-Sufi yaitu :

1. Batas waktu penyelesaian pesanan disesuaikan atas kesepakatan dengan pelanggan
2. Memiliki media pemesanan seperti internet dan telpon

Pertanyaan 7

Parameter teknik apa yang dirasa penting jika dilihat dari indikator Estetika ?

Jawaban :

1. Batik yang dihasilkan mencerminkan ciri khas Bengkulu
2. Batik yang dihasilkan memiliki keindahan

Dan yang telah dilakukan oleh AL-Sufi yaitu :

1. Memiliki tenaga pembatik professional 2 orang
2. Memiliki 2 orang desainer profesional.

Pertanyaan 8

Parameter teknik apa saja yang dirasa penting jika dilihat dari indikator Kualitas yang dipersepsikan ?

Jawaban :

1. Image produk batik yang dihasilkan di masyarakat positif

Dan yang telah dilakukan oleh AL-Sufi yaitu :

1. Memberikan pelayanan yang ramah dan cepat tanggap terhadap keinginan pelanggan.

4.1.9 Analisis Pengaruh Antara Masing-Masing Indikator Dimensi Produk Dengan Masing-Masing Penjelasan Teknis

Pada tahap ini akan dianalisis pengaruh antara masing-masing indikator dimensi produk dengan masing-masing penjelasan teknis. Disini akan digunakan matriks dalam mempelajari pengaruh tersebut. Pengaruh tersebut

berasal dari tim pengembangan yang bersifat sedang, kuat dan lemah. Untuk mempermudah penjelasan maka skala pereferensi dibagi menjadi 3 bobot kuat, sedang dan lemah. Maka setiap pengaruh diantara keduanya diberi simbol huruf. Setiap pengaruh diberi symbol K jika indicator memiliki pengaruh yang kuat dengan penjelasan teknis. S jika indicator memiliki pengaruh yang tidak begitu kuat atau sedang dan L jika indicator memiliki pengaruh yang lemah dengan. Penjelasan teknis, sedangkan table yang kosong berarti tidak memiliki pengaruh sama sekali.

Dengan mengetahui pengaruh antara penjelasan teknis dengan indicator dimensi kualitas kita akan dapat mengetahui dimensi mana yang mempunyai pengaruh yang kuat, sedang atau lemah terhadap produk yang diharapkan pelanggan yang ditunjukan pada tabel 4.10 berikut (halaman 61)

Tabel 4.10 Pengaruh Antara Masing-masing Indikator Dimensi Kualitas dengan Penjelasan Teknik

Indikator Dimensi Kualitas	Penjelasan Teknis	5 orang tenaga penjahit handal	Katalog batik yang lengkap	Puring yang berkualitas	Tenaga dan alat ukur berkualitas	Bahan yang berkualitas	5 unit mesin jahit berkualitas	Bahan pewarna berkualitas	Garansi jika luntur	Batas waktu penyelesaian tepat	Media pemesanan cepat n mudah	2 orang tenaga pembatik profesional	2 orang desainer	Pelayanan ramah dan cepat tanggap
1. Kerapihan jahitan batik Al – Sufi		K											K	
2. Keragaman motif batik Al - Sufi			K									S		
3. Pelapis (kaos dalaman) batik Al – Sufi				K		S								
4. Accesories tambahan batik Al – Sufi													S	
5. Ukuran batik Al – Sufi pas					K									
6. Bahan yang digunakan batik Al – Sufi Baik				K										K
7. Jahitan batik Al – Sufi kuat							K							
8. Desain batik yang dihasilkan Al – Sufi cukup banyak								K				K		
9. Perpaduan warna batik Al – Sufi pas								S					K	
10. Umur pemakaian batik Al - Sufi						K		K						
11. Batik Al – Sufi tidak luntur						S			K					
12. Ketepatan waktu selesai									K	K				
13. Proses pemesana batik Al – Sufi mudah dan cepat											K			
14. Batik Al- Sufi mencerminkan ciri khas Bengkulu												K		
15. Keindahan batik Al - Sufi		S												
16. Gambar tambahan batik Al – Sufi yang tidak mencolok													K	
17. Image batik Al – Sufi dimasyarakat										K				K

Sumber : Data diolah 2013

Ket : K = Kuat, S = Sedang, L = Lemah

Dari tabel 4.10 dapat dilihat bahwa hubungan yang kuat menunjukkan bahwa apa yang menjadi harapan atau keinginan pelanggan, bisa diperkirakan oleh pihak perusahaan. Beberapa indikator dengan parameter teknik yang mempunyai hubungan kuat yaitu indikator kerapian jahitan dengan 5 orang tenaga penjahit handal memiliki hubungan yang kuat karena saling berpengaruh sedangkan indikator keragaman motif memiliki pengaruh yg kuat terhadap indikator katalog batik yang lengkap. Pada indikator pelapis (kaos dalam) yang digunakan memiliki hubungan yang kuat dengan indikator puring yang berkualitas. Untuk indikator aksesoris tambahan juga memiliki hubungan yang sedang, karena ini sifatnya membantu atau tambahan.

Ukuran batik yang dipesan sangat penting bagi pelanggan, karena ini menyngkut kenyamanan dan keindahan dalam berbusana. Bahan yang digunakan juga memiliki hubungan yang kuat dengan pelapis yang dgunakan dan berpengaruh terhadap image yang dipersepsikan masyarakat. Jahitan produk AL-Sufi termasuk hal penting. Desain yang dihasilkan juga memiliki pengaruh yang kuat terhadap warna yang dipilih serta mencerminkan atau tidak ciri khas Bengkulu. Sama halnya dengan indikator berikutnya yang saling berpengaruh terhadap penjelasan teknis yang di anggap penting oleh AL-Sufi.

4.1.10 Perhitungan Pengaruh Antara Masing-masing Indikator Dimensi Kualitas Dengan Masing-masing Penjelasan Teknis

Tidak jauh berbeda dengan tahap sebelumnya, tahap ini menentukan apakah pengaruh masing-masing Dimensi Kualitas dengan penjelasan teknis juga mempunyai pengaruh sedang atau lemah, dengan hasil perhitungan yang dinyatakan dalam bentuk angka.

Seperti pada table 4.11 (halaman 64) hubungannya dinyatakan dalam bentuk angka sebagai berikut :

Kuat = 5, Sedang = 3 dan Lemah = 1

Penentuan hubungan kuat, sedang atau lemah dengan menyamakan kepentingan tiap indikator dimensi kualitas yang diinginkan pelanggan dengan parameter teknik yang bersumber dari AL-Sufi. Setiap parameter teknik dijumlahkan keseluruhan nilainya untuk mengetahui variable mana yang memiliki pengaruh yang kuat. Semakin tinggi jumlah yang dihasilkan berarti pengaruh antara dimensi kualitas dengan penjelasan teknis tersebut semakin kuat yang demikian untuk menentukan prioritas penjelasan teknis.

Kemudian dari hasil perhitungan pengaruh antara masing-masing dimensi kualitas dengan penjelasan teknis, dengan menggunakan skala nilai dari perhitungan pengaruh masing-masing dimensi kualitas dengan masing-masing penjelasan teknis adalah sebagai berikut :

$$\Rightarrow \frac{\text{Hasil tertinggi} - \text{Hasil terendah}}{\text{Interval}} = \text{Skala nilai}$$

Tabel 4.11 Perhitungan Pengaruh Antara Masing-masing Indikator Dimensi Kualitas Dengan Masing-masing Penjelasan Teknis

Indikator Dimensi Kualitas \ Penjelasan Teknis													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. Kerapihan jahitan batik Al - Sufi	5											5	
2. Keragaman motif batik Al - Sufi		5									3		
3. Pelapis (kaos dalaman) batik Al – Sufi			5		3								
4. Accesories tambahan batik Al – Sufi												3	
5. Ukuran batik Al – Sufi pas				5									
6. Bahan yang digunakan batik Al – Sufi Baik			5										5
7. Jahitan batik Al – Sufi kuat						5							
8. Desain batik yang dihasilkan Al – Sufi cukup banyak							5				5		
9. Perpaduan warna batik Al – Sufi pas							3					5	
10. Umur pemakaian batik Al - Sufi					5		5						
11. Batik Al – Sufi tidak luntur					3			5					
12. Ketepatan waktu selesai								5	5				
13. Proses pemesana batik Al – Sufi mudah dan cepat										5			
14. Batik Al- Sufi mencerminkan ciri khas Bengkulu											5		
15. Keindahan batik Al - Sufi	3												
16. Gambar tambahan batik Al – Sufi yang tidak mencolok												5	
17. Image batik Al – Sufi dimasyarakat									5				5
Jumlah	8	5	10	5	11	5	13	10	10	5	13	18	10

Sumber : Data diolah 2013

Ket : 5 = Kuat, 3 = Sedang, 1 = Lemah

Dari skala pada tabel 4.11 didapat bahwa parameter teknik yang memiliki bobot paling tinggi adalah parameter yang ke 12 dengan bobot 18 yaitu keindahan batik. Kemudian diikuti oleh parameter teknik yang ke 7 dan 11 dengan bobot yang sama 13, yaitu perpaduan warna batik yang pas dan ciri khas daerah Bengkulu. Untuk itu terapananya pihak AL-Sufi hendak memperhatikan keindahan batik yang dihasilkan dan diikuti dengan yang lainnya. Hingga pada parameter yg memiliki bobot terendah yaitu parameter teknik 2 dan 6 dengan bobot 5. Berdasarkan pemberian bobot dari pengaruh dimensi kualitas dengan parameter teknik pada tabel 4.11, kita dapat menentukan skala nilai masing-masing dimensi kualitas dengan parameter tekhnik sebagai berikut :

$$\Rightarrow \frac{18-5}{5} = 2,6$$

Menurut hasil perhitungan di atas, maka penentuan skala nilainya adalah :

- 5 - 7,6 = Sangat tidak Setuju
- 7,7 – 10,2 = Tidak Setuju
- 10,3 – 12,8 = Netral
- 12,9 – 15,4 = Setuju
- 15,5 – 18 = Sangat Setuju

4.1.11 Analisa Target Yang Ingin Dicapai AL-Sufi

Pada tahap ini akan ditentukan target yang ingin dicapai perusahaan dari 13 parameter teknik atau kualitas produk yang ingin dihasilkan AL-Sufi untuk pelanggan. Target ini ditentukan agar perusahaan lebih terfokus dalam melakukan setiap pekerjaan mereka, dimana target yang ingin dicapai diberi kode huruf abjad sesuai dengan berapa banyak parameter

teknik yang telah ditentukan dan agar mudah meletakkan pada the house of quality. Target ini akan diletakkan pada bagian bawah matrix house of quality yaitu teknikal matrix.

Tabel 4.12 Target Yang Dicapai Perusahaan

No.	Penjelasan Teknis	Target yang ingin dicapai	Kode
1.	Memiliki tenaga penjahit yang handal 5 orang	Pelanggan merasa senang dengan jahitan pada pakaian rapi	A
2.	Mempunyai katalog batik yang lengkap	Memberikan banyak pilihan kepada pelanggan	B
3.	Menggunakan puring/pelapis dalam yang berkualitas	Memberikan kenyamanan dalam pemakaian produk Al-Sufi	C
4.	Memiliki tenaga ukur professional dan alat ukur yang berkualitas	Membuat para pelanggan merasa senang dengan ukuran pakaian yang sesuai dengan pesanan mereka	D
5.	Bahan yang digunakan dijamin berkualitas baik	Memberikan kualitas terbaik agar pelanggan tidak kecewa	E
6.	Mempunyai 5 unit mesin jahit yang berkualitas	Memberikan ketahanan pakaian sehingga tidak mudah rusak	F
7.	Bahan pewarna yang digunakan dijamin berkualitas tinggi	Menarik simpati pelanggan	G
8.	Memberikan garansi jika produk yang dihasilkan luntur dan dapat ditukar	Mampu menarik pelanggan untuk datang kembali	H
9.	Batas waktu penyelesaian pesanan disesuaikan atas kesepakatan dengan pelanggan	Memberikan kesan positif akan kepedulian perusahaan terhadap pelanggan	I
10.	Memiliki media pemesanan seperti internet dan telpon	Pelanggan mudah dan cepat dalam memenuhi kebutuhan akan batik	J
11.	Memiliki tenaga pembatik professional 2 orang	Mampu menarik simpati dan kesenangan pelanggan terhadap pakaian khas daerah	K
12.	Memiliki 2 orang desainer	Memberikan daya tarik kepada pelanggan	L
13.	Memberikan pelayanan yang ramah dan cepat tanggap terhadap keinginan pelanggan	Memberikan tanggapan yang baik kepada pelanggan	M

Sumber : Data diolah 2013

4.1.12 Analisis Tingkat Kesulitan Teknis Dalam Pencapaian Target (*Technical Diffulties*)

Menentukan kesulitan teknis dapat dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan pihak perusahaan. Langkah pertama adalah dengan menyebutkan semua kesulitan teknis yang dihadapi Al-Sufi kemudian kesulitan ini diberi bobot. Pihak manajemen perusahaan menetapkan kesulitan pencapaian target dari setiap parameter teknik yang diberikan kepada pelanggan. Tingkat kesulitan yang cukup rendah dan mungkin mudah untuk diselesaikan diberi bobot 1, tingkat kesulitan sedang diberi bobot 3 dan tingkat kesulitan tinggi diberi bobot 5. Kesulitan ini akan diberi kode dan diletakkan pada teknikal matrix *house of quality*. Kesulitan teknis ini dapat dilihat pada table 4.13 (halaman 68)

Tabel 4.13 Kesulitan Teknis Yang Dihadapi Al-Sufi Dalam Mencapai Target

No.	Penjelasan Teknis	Kesulitan Teknis Yang Dihadapi	Kode
1.	Memiliki tenaga penjahit yang handal 5 orang	Kurang efektif dan efisien dalam pengerjaan produk	KA
2.	Mempunyai katalog batik yang lengkap	Sulitnya mendapatkan katalog terbaru	KB
3.	Menggunakan puring/pelapis dalam yang berkualitas	Distribusi bahan baku yang terhambat	KC
4.	Memiliki tenaga ukur professional dan alat ukur yang berkualitas	Kurang efektif dan efisien dalam pengerjaan produk	KD
5.	Bahan yang digunakan dijamin berkualitas baik	Distribusi bahan baku yang terkambat	KE
6.	Mempunyai 5 unit mesin jahit yang berkualitas	Terjadinya kerusakan pada peralatan kerja	KF
7.	Bahan pewarna yang digunakan dijamin berkualitas tinggi	Distribusi bahan baku yang terhambat	KG
8.	Memberikan garansi jika produk yang dihasilkan luntur dan dapat ditukar	Tidak ada kesulitan yang dihadapi	KH
9.	Batas waktu penyelesaian pesanan disesuaikan atas kesepakatan dengan pelanggan	Distribusi bahan baku sering terhambat	KI
10.	Memiliki media pemesanan seperti internet dan telpon	Jaringan yang sering bermasalah	KJ
11.	Memiliki tenaga pembatik professional 2 orang	Tidak ada kesulitan yang dihadapi	KK
12.	Memiliki 2 orang desainer professional	Kurangnya kreatifitas yang dimiliki/kurangnya ide-ide baru	KL
13.	Memberikan pelayanan yang ramah dan cepat tanggap terhadap keinginan pelanggan	Kurangnya kesadaran karyawan dalam melayani pelanggan	KM

Sumber : Data diolah 2013

4.1.13 Analisis Prioritas Penjelasan Teknis

Pada tahap ini akan ditentukan prioritas dari pengaruh antara Indikator dimensi kualitas dengan parameter teknik. Prioritas ini dimulai dari yang paling tinggi sampai dengan yang paling rendah. Tujuannya ditetapkan prioritas penjelasan ini untuk memberikan kemudahan pada pihak AL-Sufi melakukan pembenahan atau perbaikan. Indikator yang nilainya tinggi akan menjadi prioritas

untuk diperhatikan semakin tinggi nilainya maka akan kuat pengaruh diantaranya, begitupun sebaliknya semakin rendah ilainya maka nakan semakin lemah pengaruhnya. Prioritas ini akan diletakan pada bagian bawah teknikal matrix *house of quality*. Prioritas penjelasan teknis ini dapat dilihat pada table 4.14 berikut ini :

Tabel 4.14 Prioritas Penjelasan Teknis

No.	Indikator	Bobot	Kode	Urutan Prioritas
1.	Memiliki 2 orang desainer profesional	18	KL	I
2.	Bahan pewarna yang digunakan dijamin berkualitas tinggi	13	KG	II
3.	Memiliki tenaga pembatik professional 2 orang	13	KK	II
4.	Bahan yang digunakan dijamin berkualitas baik	11	KE	III
5.	Menggunakan puring/pelapis dalam yang berkualitas	10	KC	IV
6.	Memberikan garansi jika produk yang dihasilkan luntur dan dapat ditukar	10	KH	IV
7.	Batas waktu penyelesaian pesanan disesuaikan atas kesepakatan dengan pelanggan	10	KI	IV
8.	Memberikan pelayanan yang ramah dan cepat tanggap terhadap keinginan pelanggan	10	KM	IV
9.	Memiliki tenaga penjahit yang handal 5 orang	8	KA	V
10.	Mempunyai katalog batik yang lengkap	5	KB	VI
11.	Memiliki tenaga ukur professional dan alat ukur yang berkualitas	5	KD	VI
12.	Mempunyai 5 unit mesin jahit yang berkualitas	5	KF	VI
13.	Memiliki media pemesanan seperti internet dan telpon	5	KJ	VI

Sumber : Data diolah 2013

Dilihat pada tabel di atas maka 13 parameter teknik yang ada memiliki pengaruh yang paling tinggi dengan Dimensi kualitas Keindahan batik dengan bobot 18 dan kode KL. Kemudian Perpaduan warna batik pas dengan bobot 13 kode KG dan Batik mencerminkan ciri khas Bengkulu dengan bobot 13 kode KK dan seterusnya.

4.1.14 Analisa Konflik Atau Sinergi Diantara Penjelasan Teknis (*Interreleationship*)

Definisi dari Sinergi adalah proses saling mendukung antara dua hal yang membuahkan akselerasi output positif di antara keduanya, sehingga kemajuan yang dicapai lebih optimal. Sedangkan definisi dari konflik adalah adanya pertentangan yang timbul di dalam perusahaan, yang menyebabkan terganggunya kegiatan produksi, sehingga kemajuan yang ingin dicapai tidak optimal. Maksud ditentukannya konflik dan sinergi ini adalah untuk melihat apakah ada konflik dan sinergi yang terjadi pada setiap penjelasan teknis (parameter teknis). Dari penjelasan parameter teknis yang didapat kita mencari hambatan yang dialami oleh setiap indikator. Dari hal ini kita akan melihat apakah ada konflik atau sinergi dari setiap indikator. Selain itu juga kita menentukan latar belakang yang menjadi hambatan setiap indikator yang akhirnya dapat kita gunakan untuk mencari solusi atau penyelesaian untuk tindakan yang akan dilakukan perusahaan kedepannya. Uraian dimulai pada parameter teknik yang mempunyai bobot yang paling besar serta kodenya yang terlebih dahulu telah ditentukan pada saat penentuan tingkat kesulitan teknis dan kemudian akan diletakkan pada bagian atas berbentuk segitiga (*interrelationship*) pada *house of quality*. Konflik dan sinergi dan penjelasan teknis dapat dilihat pada table 4.15 berikut (halaman 71 - 72) :

Tabel 4.15 Analisa Konflik Atau Sinergi Diantara Penjelasan Teknis

No.	Bobot	Penjelasan Teknis	Jenis Hambatan	Sifat	Latar Belakang	Kode	Penyelesaian
1.	18	Memiliki 2 orang desainer	Sulit menerima ide – ide dari luar	KNF	Untuk menghasilkan suatu produk dibutuhkan tenaga profesional	KL	Adanya komunikasi yang baik pada setiap divisi
2.	13	Bahan pewarna yang digunakan dijamin berkualitas tinggi	Distribusi bahan baku tidak tepat waktu	KNF	Bahan baku perwarna yang berkualitas sangatlah penting agar menghasilkan warna yang baik dan berkualitas tinggi	KG	Pihak perusahaan menyetok bahan baku
3.	13	Memiliki tenaga pembatik professional 2 orang	Kurangnya komunikasi yang baik antara desainer dengan pembatik	KNF	Komunikasi yang baik antara desainer dengan pembatik sangatlah penting karna berpengaruh terhadap proses pembuatan	KK	Adanya koordinasi pada setiap divisi dalam perusahaan
4.	11	Bahan yang digunakan dijamin berkualitas baik	Distribusi bahan baku tidak tepat waktu	KNF	Bahan baku yang berkualitas baik sangat penting, ini mencerminkan produk yang dihasilkan	KE	Pihak perusahaan menyetok bahan baku
5.	10	Menggunakan puring/pelapis dalam yang berkualitas	Distribusi bahan baku tidak tepat waktu	KNF	Bahan baku puring/pelapis yang berkualitas baik sangat penting, ini berkaitan dengan kenyamanan pelanggan menggunakan produk	KC	Pihak perusahaan menyetok bahan baku
6.	10	Memberikan garansi jika produk yang dihasilkan luntur dan dapat ditukar	Kurang terampilnya karyawan dalam proses pewarnaan sehingga tidak menghasilkan warna yang maksimal	SNG	Pakaian tidak luntur dan akan menambah kesan dan nilai positif terhadap produk yang dihasilkan	KH	Adanya pelatihan berkala untuk karyawan yg mewarnai batik
7.	10	Batas waktu penyelesaian pesanan disesuaikan atas kesepakatan dengan pelanggan	Kurang efektif dan efisien dalam pengerjaan produk	SNG	Ketepatan waktu pesanan sangatlah penting dalam pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan image positif	KI	Adanya pengaturan atau tahapan – tahapan standar proses pengerjaan produk
8.	10	Memberikan pelayanan yang ramah dan cepat tanggap terhadap keinginan pelanggan	Kurangnya kesadaran karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	SNG	Pelayanan sangatlah menentukan nilai suatu perusahaan dimata pelanggan	KM	Adanya standar pelayanan didalam perusahaan sehingga menghasilkan karyawan terbaik
9.	8	Memiliki tenaga penjahit yang handal 5 orang	Kurang efektif dan efisien dalam pengerjaan produk	SNG	Kualitas jahitan pada suatu pakaian akan menambah nilai yang lebih pada produk	KA	Adanya standar penjahitan produk

10.	5	Mempunyai katalog batik yang lengkap	Sulitnya mendapatkan katalog terbaru	KNF	Pembaharuan suatu produk sangat penting untuk memenuhi kebutuhan pelanggan	KB	Selalu cepat tanggap terhadap keinginan atau kebutuhan pelanggan terhadap model yang diinginkan nya
11.	5	Memiliki tenaga ukur professional dan alat ukur yang berkualitas	Ukuran yang dihasilkan sering salah akibat kurang telitinya pada saat pengukuran	SNG	Ukuran yang pas akan menambah nilai terhadap produk yang dihasilkan	KD	Adanya kontrol terhadap karyawan agar lebih teliti
12.	5	Mempunyai 5 unit mesin jahit yang berkualitas	Terjadinya kerusakan yang membuat penundaan pekerjaan	KNF	Peralatan yang baik akan menghasilkan produk yang baik	KF	Adanya perawatan berkala terhadap perusahaan
13.	5	Memiliki media pemesanan seperti internet dan telpon	Jaringan yang bermasalah	SNG	Mudah dan cepatnya pemesanan akan membuat pelanggan lebih mudah mendapatkan apa yang mereka inginkan	KJ	Tersedianya tenaga ahli dibidang teknologi

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil yang didapat dari indicator-indikator kualitas produk yang dirasakan mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan. Indicator – indicator ini yaitu *performa, features, keandalan, konformitas, daya tahan, kemampuan pelayanan dan estetika* telah diurutkan bobotnya maka dicari penyelesaian dari indicator-indikator tersebut agar dapat memperbaiki kualitas produk yang dihasilkan AL-Sufi. Serta dari hasil data yang diolah, kualitas produk yang dihasilkan AL-Sufi dengan tota hasil 74,67 masih lebih tinggi dari Ovelia Galery dengan angka 65,52. dengan jumlah nilai yang lebih tinggi dari pesaingnya maka Al-Sufi dianggap pelanggan sudah sangat baik namun demikian perlu perbaikan terus menerus untuk dapat memberikan hasil yang sangat baik dan dapat memuaskan harapan pelanggan.

4.3 Aplikasi QFD- Quality Function Deployment

Pada tahap akhir ini baru kita mengetahui apakah penempatan fungsi kualitas sudah diterapkan dengan baik oleh AL-Sufi. Dengan cara perbandingan antara indicator-indikator yang dihasilkan dengan harapan pelanggan. Al-Sufi lebih diunggulkan pelanggan dibandingkan dengan Ovelia Galery terbukti dari hasil kuisisioner yang telah disebar , AL-Sufi memiliki nilai 74,67 berbanding 65,52.

Indicator-indikator ini menerangkan atau menggambarkan akan produk yang dihasilkan setiap usaha. Akan tetapi, tetap harus ada pengembangan secara berkelanjutan oleh setiap usaha agar dapat memenuhi harapan pelanggan. Setelah melewati fase pengumpulan suara pelanggan dilanjutkan dengan tahap

analisis dan interpersi yaitu, telah didapat kejelasan akan apa yang diharapkan pelanggan dan apa yang telah dirasakan pelanggan.

Pada setiap indicator-indikator dimensi kualitas (*performa, features, keandalan, konformitas, daya tahan, kemampuan pelayanan, estetika dan kualitas yang dipersepsikan*) bernilai positif hanya saja pada indicator kemampuan pelayanan masih banyak kekurangan dalam ketepatan waktu penyelesaian. Semua indicator harus membuat perubahan namun yang paling penting adalah kemampuan pelayanan agar dapat melebihi harapan pelanggan. Dapat dilihat pada table 4.16 dan dibawah ini (halaman 75) :

Tabel 4.16 Derajat Kepentingan Indikator Setiap Dimensi Kualitas Pada Usaha AL-Sufi Dan Ovelia Galery Kota Bengkulu

Dimensi	Indikator	Derajat kepentingan produk yang diharapkan pada batik Al - Sufi	Simbol	Derajat kepentingan kinerja batik Al - Sufi	Simbol	Derajat kepentingan produk yang diharapkan pada batik Ovelia Galery	Simbol	Derajat kepentingan Kinerja batik Ovelia Galery	Simbol
A. Peforma	1. Kerapian Jahitan Batik	4,67	SP	4,53	SB	4,5	SP	4,33	SB
	2. Tingkat keragaman motif batik	4,57	SP	4,33	SB	4,3	SP	3,2	N
B. Features	1. Pelapis (kaos dalam) Batik	4,33	SP	4,77	SB	3,17	N	3,43	B
	2. Aksesoris tambahan batik	3,57	P	4,07	B	3,17	N	3,87	B
C. Keandalan	1. Ukuran Batik sesuai dengan ukuran yang dipesan	4,23	SP	4,33	SB	4,03	P	4	B
	2. Bahan yang digunakan batik baik	4,33	SP	4,57	SB	4,2	SP	3,57	B
	3. Jahitan batik kuat	4,57	SP	4,8	SB	4,33	SP	4,2	SB
D. Konformitas	1. Desain batik yang dihasilkan cukup banyak	4,23	SP	4,03	B	4,03	P	4,3	SB
	2. Perpaduan warna batik pas	3,87	P	3,9	B	4,33	SP	3,83	B
E. Daya tahan	1. Umur pemakaian batik cukup lama	4,03	P	4,33	SB	4,53	SP	3,53	B
	2. Batik tidak luntur	4,53	SP	4,97	SB	4,33	SP	4,03	B
F. Kemampuan pelayanan	1. Ketepatan waktu penyelesaian pesanan	4,93	SP	4,27	SB	4,3	SP	3,87	B
	2. Proses pemesanan batik mudah dan cepat	3,53	P	4,3	SB	4,5	SP	4,2	B
G. Estetika	1. Batik mencerminkan ciri khas Bengkulu	3,73	P	4,37	SB	3,43	P	3,53	B
	2. Keindahan batik	4,07	P	4,57	SB	3,77	P	4,33	SB
	3. Gambar tambahan/pendukung batik yang tidak mencolok	3,43	P	4,3	SB	3,43	P	3,77	B
H. Kualitas yg dipersepsikan	1. Image batik di masyarakat	4,33	SP	4,23	SB	3,87	P	3,53	B
Jumlah		70,95		74,67		68,22		65,52	

Sumber : hasil olahan data 2013

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan, yaitu :

- a. Produk yang dihasilkan AL-Sufi sudah memenuhi harapan pelanggan terlihat dari hasil pengolahan data sebesar 74,67. sedangkan Ovelia gallery jumlah kepuasan pelanggan yang dirasakan sebesar 65,52 berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan
- b. Persepsi pelanggan atau konsumen terhadap kualitas produk AL-Sufi sebagian besar berada diatas pesaing.
- c. Indikator-indikator yang dianggap penting dalam menghasilkan kualitas produk AL-Sufi sudah baik antara lain : *performa, features, keandalan, konformitas, daya tahan, kemampuan pelayanan dan estetika.*

5.2 Saran-Saran

- a. Dilihat dari hasil penelitian sebaiknya pihak AL-Sufi meningkatkan produk yang dihasilkan antara lain gaya dan model dapat mengikuti perubahan zaman dengan mengembangkan dan meningkatkan indicator-indikator pada Rumah Kualitas yang dianggap penting agar dapat memenuhi harapan pelanggan.
- b. Pemasaran dengan cakupan yang lebih luas dan terjangkau
- c. Pelayanan akan pemesanan lebih ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri, Andiolo Pha 2008, *Aplikasi Quality Function Deployment Pada Travel Bengkulu Indah* / Skripsi.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*, Yogyakarta; Rineka Cipta.
- Cohen, Lou, 1995. *Quality Function Deployment : How To Make QFD Work Foryou*, Addison – Wesley Publishing Company ; Singapore.
- [http://id.wikipedia.org/wiki/Batik Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Batik_Indonesia), diakses pada tanggal 10 Mei 2013.
- <http://bidanshop.blogspot.com/2013/05/Pengertian-skala-likert.html>, diakses pada tanggal 25 Mei 2013.
- Nasution, M. Nur 2001, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Ghalia Indonesia Jakarta.
- Render, Barry dan Heixer, Jay 2001. **Prinsip – Prinsip Manajemen Operasi**, Salemba Empat, Jakarta.
- Saputra, Deki, 2011, *Analisis Kualitas Pada Home Industry di Kota Bengkulu*, Skripsi Bengkulu.
- Sugianto, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2005, *Metode Peneitian Bisnis. Edisi Kedelapan*, Bandung ; Alfabeta
- Umar, Husen, 2008, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis (Edisi 2)*, Jakarta ; PT Raja Grafindo Persada.
- Yamit, Zulian, 2002, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Ekonisia*. Yogyakarta.

LAMPIRAN

Data Kuisisioner Derajat Kepentingan Indikator setiap Dimensi Kualitas
Pada Usaha Batik AL-Sufi Kota Bengkulu Untuk Produk yang diharapkan

No .	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	5	5	5	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
2	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5
5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4
6	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
7	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	3	5
8	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	5
9	5	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	3	5
10	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
11	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3
12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4
13	4	4	5	2	3	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3
14	4	3	4	2	3	3	4	5	4	4	4	5	3	3	5	3	3
15	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4
16	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	3	3	4	4	4
17	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5
18	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4
19	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4
20	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
21	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5
22	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4
23	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4
24	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4
25	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
26	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5
27	4	5	4	2	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4
28	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	3	5
29	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5
30	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4
Σ	140	137	130	107	127	130	137	127	116	121	136	148	106	112	122	103	130
	4,67	4,57	4,33	3,57	4,23	4,33	4,57	4,23	3,87	4,03	4,53	4,93	3,53	3,73	4,07	3,43	4,33

Data Kuisioner Derajat Kepentingan Indikator setiap Dimensi Kualitas
Pada Usaha Batik AL-Sufi Kota Bengkulu Untuk Produk yang dirasakan (kinerja)

No .	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
2	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
3	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4
4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4
6	4	4	5	3	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3
7	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3
8	5	5	4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4
9	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4
10	5	4	4	5	4	5	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5
11	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
12	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
13	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4
14	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	5	3	4	5	4	5	4
15	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
16	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
17	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4
18	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5
19	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5
20	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4
21	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
22	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4
23	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
24	5	4	5	4	2	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
25	5	4	5	3	4	5	5	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4
26	3	5	5	4	3	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4
27	5	5	5	3	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4
28	5	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
29	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5
30	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
Σ	136	130	143	122	130	137	144	121	117	130	149	128	129	131	137	12	127
	4,53	4,33	4,77	4,07	4,33	4,57	4,8	4,03	3,9	4,33	4,97	4,27	4,3	4,37	4,57	4,3	4,23

Data Kuisioner Derajat Kepentingan Indikator setiap Dimensi Kualitas
Pada Usaha Batik Ovelia Galery Kota Bengkulu Untuk Produk yang diharapkan

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4
2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4
3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4
4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4
6	5	3	2	3	4	5	4	4	4	4	2	5	5	4	4	3	3
7	3	4	2	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3
8	5	4	5	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	5	3	5	3
9	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	3
11	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	2	4	2	3
12	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5
13	4	5	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3
14	5	5	2	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	2	4	5	5
15	4	4	3	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	4	3	5
16	4	4	3	2	5	4	5	3	5	5	4	4	5	2	5	4	5
17	5	5	4	2	4	3	5	3	5	5	5	3	4	2	5	4	5
18	5	4	3	2	4	4	4	3	4	5	4	3	5	3	4	4	2
19	4	4	3	2	5	5	5	5	4	4	5	3	5	2	4	4	4
20	4	5	2	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4
21	5	5	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4
22	5	4	2	2	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	2	4
23	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	2	2	4	4
24	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	4	3	2	4	5
25	4	5	3	2	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4
26	3	5	2	2	5	3	4	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4
27	5	4	3	2	4	4	4	2	5	5	4	5	5	4	4	2	4
28	5	4	2	2	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2	2	2	4
29	5	4	3	2	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3
30	5	4	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	3	2	2	4
Σ	135	129	95	95	121	126	130	121	130	136	130	129	135	103	113	103	116
	4,5	4,3	3,17	3,17	4,03	4,2	4,33	4,03	4,33	4,53	4,333	4,3	4,5	3,433	3,77	3,433	3,87

Data Kuisisioner Derajat Kepentingan Indikator setiap Dimensi Kualitas
Pada Usaha Batik Ovelia Galery Kota Bengkulu Untuk Produk yang dirasakan (kinerja)

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
2	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3
4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5
5	4	4	5	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	3
6	4	3	5	5	4	3	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4
7	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4
8	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	5	5	3	4
9	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	5	3	3	5	4	3	3
10	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	3	5	4	3
11	4	2	2	5	5	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3	5
12	5	4	2	3	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	5	5	4
13	3	2	5	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	4
14	5	2	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4
15	3	2	5	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	3
16	4	4	3	3	4	5	5	5	4	2	4	4	4	5	3	4	3
17	3	2	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5
18	4	2	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	3	4	3	4
19	4	2	2	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5
20	5	4	3	3	4	4	5	4	2	2	4	4	4	5	4	3	4
21	5	2	2	4	4	3	5	5	4	2	5	4	4	4	4	5	4
22	5	2	2	5	4	2	5	5	4	4	5	3	5	2	4	2	3
23	4	2	4	4	4	2	4	5	4	4	5	5	5	2	5	3	3
24	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	3
25	5	3	4	4	4	2	4	5	4	4	2	4	4	2	5	3	4
26	5	4	2	4	4	2	4	5	4	2	4	4	4	4	5	2	2
27	4	4	2	4	4	4	4	5	4	3	2	5	4	2	4	2	1
28	5	4	5	4	4	2	4	5	4	2	4	4	4	2	4	5	3
29	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
30	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3
Σ	130	96	103	116	120	107	126	129	115	106	121	116	126	106	130	113	106
	4,333	3,2	3,433	3,87	4	3,57	4,2	4,3	3,83	3,53	4,03	3,87	4,2	3,53	4,33	3,77	3,53

KUISIONER

Yang Ditujukan Untuk Pengguna Produk Batik Al – Sufi Bengkulu

Nama Peneliti : Bram Kurniady Dwi Putra
Judul Penelitian : Analisa Kualitas Produk Pada Usaha Batik Al – Sufi Kota Bengkulu
(*Aplication Quality Function Deployment*)
Lembaga : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu

Sehubungan dengan proses penelitian mengenai QFD pada usaha Batik Al – Sufi Kota Bengkulu. Maka dalam hal ini para pelanggan usaha Batik Al – Sufi Kota Bengkulu diminta kerja sama nya agar tidak keberatan untuk mengisi kuisioner yang telah disediakan. Terimakasih atas peran dan partisipasi saudara/i dalam memberikn penilaian terhadap berbagai pernyataan kuisioner ini. Jawaban yang tepat, benar, dan objektif sangat dibutuhkan sehingga dapat membantu keberhasilan penelitian yang dilakukan.

IDENTITAS RESPONDEN

Umur :
Jenis kelamin :
Pendidikan :
Frekuensi Menggunakan Produk Batik Al – Sufi
a. 2 kali
b. Lebih dari 2 kali

1. Petunjuk Pengisian

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan tanda silang (X)

- 1 = Sangat tidak setuju (STS)
- 2 = Tidak setuju (TS)
- 3 = Netral/Cukup Setuju
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat setuju (SS)

KUISIONER

Yang Ditujukan Untuk Pengguna Produk BatikOvelia Galery Bengkulu

Nama Peneliti : Bram Kurniady Dwi Putra
Judul Penelitian : Analisa Kualitas Produk Pada Usaha Batik Al – Sufi Kota Bengkulu
(*Aplication Quality Function Deployment*)
Lembaga : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu

Sehubungan dengan proses penelitian mengenai QFD pada usaha Batik Al – Sufi Kota Bengkulu. Maka dalam hal ini para pelanggan usaha BatikOvelia Galery Kota Bengkulu diminta kerja sama nya agar tidak keberatan untuk mengisi kuisisioner yang telah disediakan. Terimakasih atas peran dan partisipasi saudara/i dalam memberikn penilaian terhadap berbagai pernyataan kuisisioner ini. Jawaban yang tepat, benar, dan objektif sangat dibutuhkan sehingga dapat membantu keberhasilan penelitian yang dilakukan.

IDENTITAS RESPONDEN

Umur :
Jenis kelamin :
Pendidikan :
Frekuensi Menggunakan Produk Batik Al – Sufi
a. 2 kali
b. Lebih dari 2 kali

1. Petunjuk Pengisian

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan tanda silang (X)

- 1 = Sangat tidak setuju (STS)
- 2 = Tidak setuju (TS)
- 3 = Netral/Cukup Setuju
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat setuju (SS)

Kuisisioner A

Pernyataan yang berhubungan dengankualitas produk yang diharapkan dan kinerja Batik Al – Sufi

Dimensi	Indikator	Produk Yang Diharapkan					Kinerja Batik Al - Sufi				
		STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A. Peforma	1. Jahitan batik Al – Sufi sangat rapi										
	2. Motif batik Al – Sufi sangat beragam										
B. Features	1. Batik Al – Sufi menggunakan pelapis (kaos dalaman)										
	2. Batik Al – Sufi menggunakan accesories tambahan										
C. Keandalan	1. Ukuran batik Al – Sufi sangat pas										
	2. Bahan yang digunakan batik Al – Sufi sangat baik										
	3. Jahitan batik Al – Sufi sangat kuat										
D. Konformitas	1. Desain yang dihasilkan batik Al – Sufi sangat banyak										
	2. Perpaduan warna batik Al – Sufi sangat bagus										
E. Daya Tahan	1. Batik Al – Sufi tahan lama										
	2. Batik Al – Sufi tidak luntur										
F. Kemampuan pelayanan	1. Penyelesaian batik Al – Sufi sangat tepat waktu										
	2. Proses pemesanan batik Al – Sufi mudah dan cepat										
G. Estetika	1. Batik Al – Sufi mencerminkan ciri khas Bengkulu										
	2. Batik Al – Sufi sangat indah dan menarik										
	3. Gambar tambahan batik Al – Sufi yang tidak mencolok										
H. Kualitas yang dipersepsikan	1. Batik Al – Sufi mempunyai image dimasyarakat										

Ket :

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. N : Netral/Cukup Setuju
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

Kuisisioner B

Pernyataan yang berhubungan dengankualitas produk yang diharapkan dan kinerja Batik Ovelia Galery

Dimensi	Indikator	Produk Yang Diharapkan					Kinerja Batik Ovelia Galery				
		STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A. Peforma	1. Jahitan batik Ovelia Galery sangat rapi										
	2. Motif batik Ovelia Galery sangat beragam										
B. Features	1. Batik Ovelia Galery menggunakan pelapis (kaos dalaman)										
	2. Batik Ovelia Galery menggunakan accesories tambahan										
C. Keandalan	1. Ukuran batik Ovelia Galery sangat pas										
	2. Bahan yang digunakan batik Ovelia Galery sangat baik										
	3. Jahitan batik Ovelia Galery sangat kuat										
D. Konformitas	1. Desain yang dihasilkan batik Ovelia Galery sangat banyak										
	2. Perpaduan warna batik Ovelia Galery sangat bagus										
E. Daya Tahan	1. Batik Ovelia Galery tahan lama										
	2. Batik Ovelia Galery tidak luntur										
F. Kemampuan pelayanan	1. Penyelesaian batik Ovelia Galery sangat tepat waktu										
	2. Proses pemesanan batik Ovelia Galery mudah dan cepat										
G. Estetika	1. Batik Ovelia Galery mencerminkan ciri khas Bengkulu										
	2. Batik Ovelia Galery sangat indah dan menarik										
	3. Gambar tambahan batik Ovelia Galery yang tidak mencolok										
H. Kualitas yang dipersepsikan	1. Batik Ovelia Galery mempunyai image dimasyarakat										

Ket :

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. N : Netral/Cukup Setuju
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju